MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área:**	División Centro de Servicios de Soporte
Código del Cargo:	3016.31	**Código del Puesto:**	3016
Categoría:	24	**Nombre del Puesto:**	Jefe de División 1
Nombre del Cargo:	Jefe División Centro Servicios de Soporte	**Reporta a:**	Director Soporte al Negocio
Objetivo del Cargo:	Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades, labores y procesos de apoyo que surgen de la operación normal de las Oficinas Comerciales, desarrollar estrategias que permitan atender y mejorar los estándares de servicio definidos para el soporte que brinda la División y sus dependencias adscritas. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades de las dependencias adscritas a la División con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
			2. Asignar y supervisar la ejecución de estudios técnicos y profesionales llevados acabo en la División, relacionados con las áreas, actividades, operaciones, proyectos, contrataciones, desarrollo de productos, según corresponda.
			3. Formular las directrices y brindar seguimiento al equipo de trabajo y dependencias a cargo de acuerdo con las prioridades definidas, considerando las metas del negocio y las capacidades actuales.
			4. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI), planeación presupuestaria de la División y dependencias adscritas.
			5. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			6. Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos de la División, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto de cada una de las áreas a su cargo.
			7. Controlar la administración del personal de la División en la distribución de cargas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, vacaciones, asistencia, incapacidades, constancias salariales, suplencias, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, diagnostico de necesidades de capacitación, entre otros.
			8. Velar por el cumplimiento en la entrega y seguimiento de los niveles de servicio acordado con las distintas áreas del Banco.
			9. Supervisar el seguimiento a los acuerdos de Junta Directiva Nacional, hojas de Trámite de la Gerencia General y de las Subgerencias Generales, así como el cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría interna o requerimientos de entes supervisores externos.
			10. Velar por la ejecución y monitoreo del desempeño de los procesos de la División, asegurando la integración con las demás áreas.
			11. Velar por la actualización de la Normativa relacionada con los procesos a cargo con la finalidad de que se cuente con las guías adecuadas para la correcta ejecución de los mismos.
			12. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			14. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			15. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			16. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17.Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			18.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			19.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			20.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			22.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			24.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios o con énfasis en Banca , Finanzas, Contabilidad, Mercadeo; Ingeniería Industrial; Economía; Contaduría Pública.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en puestos como de jefatura, relacionadas con la gestión de los procesos asociados con el soporte al negocio bancario.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).
	2. Conocimientos de la Ley General de Control Interno.
	3. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento
	4. Conocimiento de la Ley de 7786 y su normativa conexa.
	5. Conocimiento sobre Administración de Proyectos.
	6. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
	7. Conocimiento en Formulación de Presupuesto.
	8. Conocimiento en Informes de Gestión.
	9. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento de las herramientas tecnológicas utilizadas en la División.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto.
	SIAR. Sistema de Acuerdos y Recomendaciones.
	SICAN. Control Asignación de Notarios
	SICAP. Control Asignación de Peritos
	SIAR. Sistema de Acuerdos y Recomendaciones.
	SICA. Sistema Integrado de Contratación Administrativa.
	SIAC. Sistema Integrado de la Actividad Contractual.

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS SOPORTE			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-010-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				